

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI  
PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, PROGRAM  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA  
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG  
RAYA DARMO SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana EKONOMI DAN BISNIS  
Progdi Akuntansi**



**Diajukan Oleh :**

**YUNITA ESTI PRATIWI**  
**1013010172/FEB/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2014**

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI  
PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, PROGRAM  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA  
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG  
RAYA DARMO SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**YUNITA ESTI PRATIWI**  
**1013010172/FEB/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2014**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL PEMAKAI, PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG RAYA DARMO SURABAYA**

yang diajukan

Yunita Esti Pratiwi  
1013010172/FEB/EA

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

DRA. EC. SRI HASTUTI, M.SI

Tanggal :

Mengetahui

Ketua Program Studi

DR. HERO PRIONO, SE, MSI, AK, CA

NIP. 19611011 199203 1001

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL PEMAKAI, PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG RAYA DARMO SURABAYA**

yang diajukan

Yunita Esti Pratiwi  
1013010172/FEB/EA

disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

DRA. EC. SRI HASTUTI, M.SI

Tanggal :

Wakil Dekan I

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

DRS.H.RAHMAN A.SUWAIDI, MS  
NIP. 196003301986031003

## **USULAN PENELITIAN**

### **PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL PEMAKAI, PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG RAYA DARMO SURABAYA**

yang diajukan

Yunita Esti Pratiwi  
1013010172/FEB/EA

telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

DRA. EC. SRI HASTUTI, M.SI

Tanggal : 19 Desember 2013

Mengetahui

Ketua Program Studi

DR. HERO PRIONO, SE, MSI, AK, CA

NIP. 19611011 199203 1001

**SKRIPSI**  
**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK,  
PARTISIPASI PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK  
PERSONAL PEMAKAI, PROGRAM PENDIDIKAN DAN  
PELATIHAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI  
AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG RAYA DARMO  
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**Yunita Esti Pratiwi**  
**1013010172/FEB/EA**

telah dipertahankan dihadapan  
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Progdi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
pada tanggal 28 Februari 2014

Pembimbing :  
Pembimbing Utama

Tim Penguji :  
Ketua

Dra. EC. Sri Hastuti, M.Si

Dr. Gideon Setyo, M.Si  
Sekretaris

Dra.Ec.Sri Hastuti, M.Si  
Anggota

Dra.Ec.Tituk Dyah, M.Aks

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM  
NIP. 196309241989031001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI PEMAKAI, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL PEMAKAI, PROGRAM PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG RAYA DARMO SURABAYA** ”.

Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar S-1 yang harus ditempuh sebagai persyaratan akademis di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur. Selain itu peneliti jug dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dan terwujud dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. HeroPriono, SE, MSi, AK, CA selakuKetua ProgramStudiEkonomiAkuntansi UPN “Veteran” Jatim.
4. Ibu Dra. Ec. Hj. Sri Hastuti, Msi selaku dosen wali dan juga dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penyusunan skripsi dari awal hingga akhir tanpa pernah hentinya memberikan semangat dan dukungan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur khususnya Program Studi Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu yang kelak bermanfaat.
6. Bapak Sudarsono selakuPimpinan Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya yang telah diberikan izin melakukan penelitian skripsi dari awal hingga akhir .
7. Staff dan karyawan Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya yang juga banyak membantu memberikan masukan dalam proses penelitian skripsi ini.
8. Bapak Slamet Harianto, alm. Subhanallah bapak, anakmu akhirnya bisa menyelesaikan pendidikan sarjana tepat waktu. Doaku selalu menyertaimu bapak, engkau sudah tenang di sisi Allah Swt. Amin
9. Ibuku tercinta Weni Astuti, seorang single parent yang tiada hentinya selalu memberikan suport dan doa. Entah berapa kali tetesan air mata yang kau keluarkan ibu. Terima kasih Ibu.
10. Eyang Putri tersayang, sosok ibu kedua yang menjadibagian terpenting dalam hidup saya hingga sampai saat ini. Terima kasih eyang
11. Keluarga di rumah, Om Aan dan Tante Anik yang juga selalu suport dan mendoakan sehingga segala urusannya menjadi lancar.



12. Ibu Rohani selaku pembina paduan suara Gita Widya Giri terima kasih atas bantuan yang ibu berikan selama ini. Tetap setia membina paduan suara Ibu.
13. Bapak Ignatius Irwan selaku pelatih paduan suara Gita Widya Giri terimakasih telah memberikan materi-materi vokal sehingga bergabung di choir bukanlah hal yang keliru.
14. Sahabat saya Ratna yang selalu menemani setiap saat , tangis canda tawa kita lewati 4 tahun ini. Banyak kata yang tak sanggup menggambarkan ,terima kasih sahabat.
15. Sahabat Ardila, terima kasih banyak memberikan keceriaan sejak mengenalmu sahabat. Jangan pernah lupa waktu yang telah kita lalui bersama. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita.
16. Sahabat Arif, sahabat paling pintar, paling ganteng. Terima kasih sudah sabar dan tiada hentinya memberikan tawa canda , dan mendengarkan setiap keluh kesah yang ada. Terima kasih sahabat.
17. Sahabat Dewi dan Ovi. Walaupun kadang waktu yang kita habiskan kurang banyak tapi momen saat sama kalian adalah momen yang paling dinanti.
18. Teman-teman Angkatan 2010 Akuntansi, mulai dari teman semester 1 kelas E hingga teman kelas diperkuliahan terakhir semester 7.
19. Teman-teman KKN 28, especially Rosita terimakasih banyak untuk bantuanmu kawan. Walau baru kenal saat knk tapi banyak hal amazing yang kita bisa ceritakan bersama.
20. Indri , mbak Wanda dan Cece Suci, terima kasih untuk suport dan dukungan yang diberikan.

21. Keluargaku dan singer-singer kesayangan dari alumni, senior, junior GWG, kalianlah keluarga yang tak akan pernah terlupakan. Banyak pengalaman bergabung di GWG. Teruslah meraih prestasi ya GWG. Go internasional.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran serta masukan yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini terdapat kesalahan baik sengaja ataupun tidak sengaja.

Surabaya, 20 Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. RumusanMasalah.....	7
1.3. TujuanPenelitian .....	7
1.4. ManfaatPenelitian .....	8
 <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. PenelitianTerdahulu .....	9
2.1.1.    Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	13
2.2. LandasanTeori .....	14
2.2.1.    Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	14
2.2.1.1. Peranan SIA dalam Organisasi Perusahaan.....	15
2.2.1.2. Jenis Sistem Informasi Akuntansi .....	16
2.2.1.3. Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.....	18

2.2.1.4. Penggunaan Komputer dalam SIA .....	19
2.2.1.5. Pemakai Sistem Informasi Akuntansi .....	21
2.2.1.6. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi .....	22
2.2.2. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi .....	23
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SIA .....	24
2.2.3.1. Dukungan Manajemen Puncak ( $X_1$ ) .....	25
2.2.3.2. Partisipasi Pemakai ( $X_2$ ) .....	26
2.2.3.3. Kemampuan Teknik Personal Pemakai ( $X_3$ ) .....	27
2.2.3.4. Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai ( $X_4$ ) .....	27
2.2.4. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap SIA.....	28
2.2.5. Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap SIA .....	30
2.2.6. Pengaruh Kemampuan Teknik Personal terhadap SIA .....	32
2.2.7. Pengaruh Program Pendidikan dan Pelatihan terhadap SIA.....	33
2.3. Kerangka Pikir .....	34
2.4. Hipotesis .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian .....	37
3.2. Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel .....	37
3.2.1. Definisi Operasional .....	37
3.2.2. Pengukuran Variabel .....	39
3.3. Teknik Penentuan Sampel .....	46

3.3.1. Populasi .....	46
3.3.2. Sampel .....	47
3.4. TeknikPengumpulan Data .....	47
3.4.1. Jenis Data .....	47
3.4.2. Sumber Data .....	47
3.4.3. Pengumpulan Data.....	47
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	48
3.5.1. Teknik Analisis.....	48
3.5.2. Uji Hipotesis .....	53

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Data Penelitian .....	55
4.1.1. Karakteristik Responden.....	56
4.1.2. Deskripsi Data Variabel.....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Goodness of Fit Outer Model .....	65
4.2.1.1. Uji Convergent Validity .....	65
4.2.1.2. Uji Composite Realibility .....	70
4.2.1.3. Uji Discriminant Validity .....	71
4.2.2Pengujian Hipotesis .....	72
4.2.2.1. Goodness of Fit Inner Model (Uji Model Struktural).....	72
4.2.2.2. Uji Inner Weight .....	73

4.3.	Pembahasan .....	74
4.3.1.	Goodness of Fit Outer Model.....	74
4.3.2.	Goodness of Fit Inner Model .....	75

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan.....	80
5.2.	Saran.....	80
5.3.	Keterbatasan dan Implikasi .....	82
5.3.1.	Keterbatasan Penelitian .....	82
5.3.2.	Implikasi Penelitian.....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, PARTISIPASI  
PEMAKAI, TEKNIK PERSONAL PEMAKAI, PROGRAM  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA SISTEM  
INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANK DKI CABANG RAYA  
DARMO SURABAYA**

**Yunita Esti Pratiwi**

**Abstrak**

Penggunaan informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dalam dunia bisnis, dalam upaya ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yang sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi dan penentu kesuksesan perusahaan. Atas dasar pemikiran tersebut penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, teknik personal pemakai, program pendidikan dan pelatihan yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dengan cara menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh responden sedangkan data sekunder dengan cara mencatat data-data yang terkait sebagai pendukung penelitian. Untuk memenuhi tujuan penelitian menggunakan alat uji *partial least square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dukungan manajemen puncak dan teknik personal pemakai terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

*Keywords : dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, teknik personal pemakai, program pendidikan dan pelatihan, dan kinerja sistem informasi akuntansi.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang pesat dibandingkan waktu dulu, misalnya yang terdapat pada bidang komunikasi. Perkembangan pengolahan data merupakan suatu pengaruh dari teknologi informasi tersebut. Berbagai macam alat komunikasi sekarang ini sudah banyak macamnya seperti internet, telepon seluler, dsb. Baik buruknya kinerja dari sebuah Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi dan pemakaian dari Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri. Soegiharto (2001) dan Jen (2002) dalam Almilia (2007), mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, antara lain : keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem informasi, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah sistem informasi dan lokasi departemen sistem informasi.

Persaingan, perubahan dan ketidakpastian mewarnai kehidupan lingkungan bisnis. Dunia bisnis dewasa ini mengalami tekanan – tekanan yang sangat berat. Lingkungan disekitar perusahaan semakin kompleks



dan bergejolak akibat kemajuan di bidang komunikasi, transportasi, dan teknologi. Persaingan menjadi global dan tidak mengenal batas. Dengan itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif dan efisien. Informasi merupakan hal yang kritis bagi perusahaan terutama dalam hal pengambilan keputusan. Suatu informasi yang baru (atau paling tidak telah ditingkatkan mutu secara besar – besaran) akan menggantikan sistem yang sedang digunakan jika tidak memadai. Karena sistem informasi akuntansi adalah suatu kerangka kerja dengan nama sumber daya (manusia, komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) untuk mencapai sasaran perusahaan dan fungsi sistem akuntansi dalam suatu organisasi adalah sebagai alat bantu mencapai tujuan melalui penyediaan informasi.

Sistem informasi akuntansi dapat dinilai kinerjanya, agar tidak membawa kegagalan dalam perusahaan. Penggunaan informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dalam dunia bisnis, dalam upaya ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi yang dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pihak yang membutuhkan informasi dan penentu kesuksesan perusahaan. Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi oleh tiga kondisi yakni : penggunaan dari sistem tersebut meningkat,

persepsi pemakai atas kualitas sistem lebih baik dari sebelumnya atau kepuasan pemakai informasi meningkat (Susilatri dkk, 2010). Dalam tahap perancang dan analisis sistem informasi dapat mendesain sistem yang mampu bekerja sama dengan pemakai sistem informasi (user). Agar tidak ada hambatan dalam pemakaian sistem informasi, maka diusahakan agar sistem tersebut mudah digunakan dan fleksibel. Karena secanggih apapun sistem yang dibuat, namun seandainya dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pemakainya, maka dapat dipastikan akan terjadi hambatan – hambatan yang disebabkan adanya ketidaksesuaian antara teknologi yang digunakan pemakainya. Untuk itu dalam perancangan sistem, sebaiknya pemakai dapat terlibat aktif, demikian juga sampai pada proses pengujiannya.

Teknologi komputer juga mempengaruhi sistem pengendalian atas bekerjanya sebuah sistem. Mungkin banyak orang menduga bahwa manipulasi tidak akan terjadi dalam perusahaan yang menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam pemrosesan data. Namun beberapa sumber mengatakan manipulasi komputer merupakan industri baru yang berkembang pesat bagaikan jamur dimusim hujan. Dengan alasan ini, secara umum diperlukan suatu tambahan pertimbangan dalam menentukan resiko pengendalian. Pertimbangan yang patut diperhatikan adalah pengendalian komputer, yang meliputi pengendalian umum dan pengendalian aplikasi.

Ada beberapa alasan mengapa pengendalian merupakan hal pokok dalam sistem informasi yang mengandalkan komputer. Pertama, terdapat gejala bahwa manajemen semakin sadar sepenuhnya terhadap informasi dari sistem yang diolah dengan komputer, kecermatan dan kehandalan laporan merupakan fungsi pengendalian dalam pengolahan data. Kedua, meningkatnya sumber daya yang dialokasikan pada aktivitas sistem penggunaan komputer demikian proses pengendalian semakin diperlukan untuk memperoleh kepastian bahwa sumber daya sumber-nya tersebut telah digunakan secara efektif. Ketiga, kemungkinan timbulnya permasalahan pengendalian dalam sistem yang menggunakan komputer demikian besar. Disamping itu banyak bukti yang menunjukkan kelemahan sistem pengendalian dalam perusahaan dewasa ini.

*Bank DKI cabang Raya Darmo* merupakan Bank yang struktur pemegang saham terbesar 99,86% dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta, sedangkan 0,14% dimiliki oleh PD Pasar Jaya. Dalam aktivitas perbankan yang umum dilakukan Bank DKI cabang Raya Darmo adalah keterlibatan langsung sistem informasi sebagai hal terpenting dalam membantu kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan interaksi dengan nasabah maupun dengan pemegang saham. PT. Bank DKI cabang Raya Darmo dengan menggunakan sistem informasi perbankan yaitu *DBS-IBS* atau yang disebut dengan *Branch Delivery System-Integrated Banking System* diharapkan sistem ini dapat menjadi sebuah alat perubahan dari sistem semi manual dalam hal pencatatan, kedalam sistem terkomputerisasi yang

terintegrasi dengan baik. Baik buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan dari pemakai sistem informasi akuntansi itu sendiri (*User Accounting Information System Satisfaction*) dan pemakaian dari sistem informasi akuntansi (*User Accounting Information System Use*). Kinerja tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dan program pelatihan dan pendidikan pemakai sistem informasi akuntansi (Jen 2002) dalam Almilia (2007).

Kenyataan yang ada dalam perusahaan, terdapat beberapa permasalahan yang ada didalam perusahaan, yaitu pertama, sering terjadi human error seperti terjadi kesalahan staf dalam menyalin dan mengisi data, kesalahan dalam melakukan perhitungan, kesalahan pengisian nomor dokumen dan kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dan banyak dokumen dengan nama nasabah yang kurang tampak sehingga ketika mencari dokumen salah satu nasabah akan makin menyulitkan karena harus mencari satu persatu secara manual. Kedua, para pemakai sering merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi baru yang diterapkan perusahaan. Karena sistem baru tersebut belum disosialisasikan terlebih dahulu kepada para karyawan. Hal ini dapat menyebabkan informasi yang dihasilkan kurang sesuai dengan keinginan para pengguna,

terutama dalam segi reabilitas dan keakurasian suatu laporan. Contohnya : salah menginput bunga deposito dan menginput nominal.

Namun kesalahan yang paling sering terjadi adalah staf tersebut salah dalam menginput jenis transaksi. Sebagai contoh yaitu terdapat nasabah yang melakukan transaksi setor, namun staf tersebut tidak menginput ke dalam setor melainkan ke dalam sistem tarik tunai. Hal tersebut mengakibatkan penjurnalan debit dan kredit yang salah serta berdampak pada saldo akhir yang tidak seimbang atau sama. Karena adanya kesalahan tersebut, harus dilakukan pengoreksian ulang kesalahan dengan menjurnal ulang menggunakan jurnal koreksi yang dapat memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan uraian diatas yang telah peneliti jelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “ **Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai, Kemampuan Teknik Personal Pemakai dan Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi pada PT. Bank DKI Cabang Raya Darmo Surabaya**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT. Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya ?
2. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT. Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya ?
3. Apakah kemampuan teknik personal pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT. Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya ?
4. Apakah program pendidikan dan pelatihan pemakai berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT. Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah untuk membuktikan secara empiris apakah dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal pemakai, program pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi pada PT. Bank DKI cabang Raya Darmo Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai saran untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi perusahaan dan permasalahan yang dihadapinya sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

##### **b. Bagi Praktisi**

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengguna yaitu, manajemen dapat memaksimalkan kinerja sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan kualitas informasi untuk menentukan kebijakan atau langkah yang harus diambil dan diterapkan oleh perusahaan.

##### **c. Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan riset untuk mengembangkan penelitian selanjutnya bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap tema ini.